

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PADA PT. UNITED TRACTORS TBK. CABANG JAKARTA
DIVISI SERVIS**

**TIMOTY PATRICK PARLINGGOMAN
8223155474**



Laporan Praktik Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

**FIELD WORK PRACTICE REPORT
AT PT. UNITED TRACTORS. TBK BRANCH JAKARTA
SERVICE DIVISION**

**TIMOTY PATRICK PARLINGGOMAN
8223155474**



**This Field Work Practice Report arranged to meet one of the requirements
to get the title of the Experts Associate at Faculty of Economics State
University of Jakarta**

**MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIII
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2017**

LEMBAR EKSEKUTIF

TIMOTY PATRICK PARLINGGOMAN. 8223155474. Laporan Praktik Kerja Lapangan di PT. United Tractors. Tbk Cabang Jakarta. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Laporan ini bertujuan untuk menginformasikan kegiatan praktikan selama dua bulan (10 Juli – 31 Agustus 2017) di PT. United Tractors. Tbk Cabang Jakarta. Praktikan ditempatkan di bagian *Service Division* sebagai *After Sales Services*. Praktik kerja lapangan bertujuan untuk mendapatkan wawasan yang tidak didapatkan selama perkuliahan dan pengalaman. Selama melakukan kegiatan praktik kerja lapangan, praktikan melakukan beberapa pekerjaan seperti menerima panggilan masuk dari pelanggan mengenai alat berat yang membutuhkan perbaikan, menawarkan promosi yang ada diwebsite PT. United Tractors. Tbk, dan membuat surat penawaran harga.

Dengan adanya pengalaman kerja ini, praktikan memperoleh keterampilan dan mendapatkan ilmu pengetahuan. Selain itu, untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar ahli madya yang diwajibkan bagi setiap mahasiswa pada program studi DIII Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Kata Kunci: Praktik Kerja Lapangan, Divisi *Service*, *After Sales Services*, PT. United Tractors. Tbk Cabang Jakarta

Executive Summary

TIMOTY PATRICK PARLINGGOMAN. 8223155474. Internship report at PT. United Tractors. Tbk Jakarta Branch. Department of management. Faculty of economics. State University of Jakarta.

The internship report aiming to inform my activities for two months from the date of July 10, 2017 until August 31, 2017 at PT. United Tractors. Tbk Jakarta Branch. I was placed in the Service Division as After Sales Services. Internship aiming to gain insights that are not obtained during the lecture and work experience. During the internship, I did some task such as receive incoming calls from customers about heavy equipment that needs repair, offers promotions on the website of PT. United Tractors Tbk, and make a price quotation letter.

With the experience of this work student acquire the skills and increase knowledge. In addition, to meet one of the requirements to earn the title of associate experts that are required for each practitioner on the course Diploma in Marketing Management Faculty of Economics, State University of Jakarta.

Keyword: Internship, Service Division, After Sales Services, PT. United Tractors. Tbk Jakarta Branch

LEMBAR PENGESAHAN

Ketua Prodi DIII Manajemen Pemasaran
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dra. Sholikhah, M.M

NIP. 196206231990032001

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Ketua Penguji

Dra Sholikhah, M.M

NIP. 196206231990032001



16-1-2018

Penguji Ahli

Setyo Ferry Wibowo, S.E, M.Si

NIP. 197206171999031001



16-1-2018

Dosen Pembimbing

Dra. Basrah Saidani, M.Si

NIP. 196301191992032001



16-1-2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini merupakan salah satu mata kuliah yang wajib ditempuh oleh seluruh mahasiswa Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini disusun sebagai hasil dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang telah dilaksanakan selama 2 bulan pada periode 10 Juli – 31 Agustus 2017 di PT. United Tractors. Tbk Cabang Jakarta.

Dengan diselesaikannya Laporan Praktik Kerja Lapangan ini, tidak terlepas dari besarnya bantuan dan masukan-masukan yang telah diberikan oleh berbagai pihak kepada praktikan. Terutama kepada kedua orang tua yang telah memberikan nasehat, dukungan, dan doa kepada praktikan selama melakukan penulisan Laporan PKL. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dra. Basrah Saidani, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah senantiasa membimbing dan memberi arahan kepada penulis serta telah meluangkan waktunya.
2. Dr. Dedi Purwana E.S, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

3. Dra. Sholikhah, M.M, selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran.
4. Bpk. Nurkholik selaku *Supervisor Field & Wokshop* yang telah membimbing praktikan dalam menjalankan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT. United Tractors. Tbk Cabang Jakarta.
5. Seluruh karyawan PT. United Tractors. Tbk Cabang Jakarta yang tidak dapat praktikan sebutkan satu per satu, dan tanpa mengurangi rasa hormat praktikan.

Praktikan menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, praktikan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dan mendorong praktikan untuk lebih baik dari pembaca Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

Jakarta, 1 September 2017

Praktikan

DAFTAR ISI

LEMBAR EKSEKUTIF	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang PKL.....	1
B. Maksud dan Tujuan PKL	4
C. Kegunaan PKL	5
D. Tempat PKL	6
E. Jadwal Waktu PKL	7

BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Sejarah Perusahaan.....	9
B. Struktur Organisasi	13
C. Kegiatan Umum Perusahaan	18

BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja	29
B. Pelaksanaan Kerja	30
C. Kendala Yang Dihadapi	38
D. Cara Mengatasi Kendala	38

BAB IV KESIMPULAN

A. Kesimpulan	40
B. Saran.....	42

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel I.1	Jadwal Kegiatan Kerja	6
Tabel II.1	Daftar Harga Periodic Service	21

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar I.1	Grafik Pertumbuhan Penjualan Alat Berat	2
Gambar I.2	Grafik Market Share Alat Berat	3
Gambar II.1	Struktur Organisasi	12
Gambar II.2	Flow Chart Proses Layanan Jasa	26
Gambar II.3	Kantor PT. United Tractors. Tbk Cabang Jakarta	27
Gambar II.4	Workshop PT. United Tractors. Tbk Cabang Jakarta	27
Gambar III.1	Flow Chart Kegiatan Pekerjaan	31
Gambar III.2	Flow Chart Kegiatan Pekerjaan	33
Gambar III.3	Flow Chart Kegiatan Pekerjaan	34
Gambar III.4	Hasil Kegiatan Pekerjaan	35

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Surat Permohonan PKL
Lampiran 2	Surat Penerimaan PKL
Lampiran 3	Surat Penerimaan PKL
Lampiran 4	Surat Selesai PKL
Lampiran 5	Daftar Kegiatan PKL
Lampiran 6	Daftar Hadir PKL
Lampiran 7	Daftar Hadir PKL
Lampiran 8	Daftar Hadir PKL
Lampiran 9	Daftar Nilai PKL

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Kegiatan PKL

Perkembangan pembangunan infrastruktur di Indonesia bisa dibilang sangat pesat. Berawal dari zaman orde baru perkembangan infrastruktur dimulai. Pada tahun 1998 pembangunan infrastruktur harus berhenti karena terjadi kerusuhan total dan terpuruknya perekonomian di Indonesia. Kemudian setelah melewati tahun 1998 yang bisa dibilang tahun yang buruk setelah kemerdekaan, perekonomian Indonesia mulai membaik pada tahun – tahun berikutnya dan perkembangan pembangunan infrastruktur bisa dilanjutkan kembali hingga sampai saat ini. Perkembangan infrastruktur di Indonesia tidak lepas dari peran para produsen maupun supplier alat berat yang berlomba – lomba menawarkan produk maupun jasa alat berat untuk membangun infrastruktur di Indonesia.

Alat berat adalah mesin berukuran besar yang didesain untuk melaksanakan fungsi konstruksi seperti pengerjaan tanah dan memindahkan bahan bangunan. Tidak hanya digunakan untuk pembangunan infrastruktur saja, alat berat juga dapat digunakan untuk kegiatan pertambangan, pengolahan tanah, pengangkut material, dan masih banyak lagi.

Dilansir dari situs indoanalisis.co.id, pertumbuhan penjualan alat berat di Indonesia dalam 3 tahun terakhir bisa dibilang tidak stabil. Berikut ini

merupakan grafik pertumbuhan penjualan alat berat di Indonesia dalam 3 tahun terakhir, terhitung dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2016.



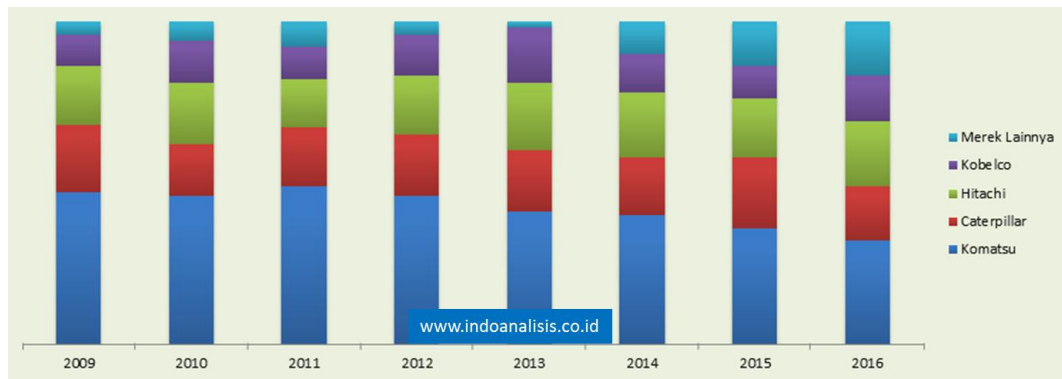
Gambar I.1

Grafik Pertumbuhan Penjualan Alat Berat tahun 2014 – 2016

Sumber: www.indoanalysis.co.id

Dari grafik pada **Gambar I.1** diatas dapat disimpulkan bahwa pertumbuhan penjualan dalam 3 tahun terakhir tidak stabil. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah lemahnya pertambangan dalam negeri dan lemahnya pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Diharapkan hingga akhir tahun 2017 permintaan alat berat di Indonesia dapat meningkat¹. Dihalaman selanjutnya merupakan grafik market share alat berat di Indonesia dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2016.

¹ IndoAnalysis, “Pertumbuhan Industri Alat Berat di Indonesia”, indoanalysis, diakses dari <http://indoanalysis.co.id/pertumbuhan-industri-alat-berat-di-indonesia/>, pada tanggal 28 Oktober 2017, pukul 20:00



Gambar I.2

Grafik Market Share Alat Berat Tahun 2009 – 2016

Sumber: www.indoanalysis.co.id

PT. United Tractors. Tbk adalah salah satu perusahaan *supplier* alat berat di Indonesia yang selalu berusaha untuk menguasai pasar alat berat, salah satunya dengan merek Komatsu. Sejak berdiri pada tahun 1972, Komatsu mampu menguasai pasar alat berat di Indonesia. Seiring berjalannya waktu, sudah semakin banyak merek alat berat yang ada di pasaran dan dengan begitu terciptalah persaingan yang ketat diantara *supplier* alat berat yang ada di Indonesia, konsumenpun menjadi lebih selektif dalam memilih produk apa yang akan digunakan.

Pada Praktik Kerja Lapangan ini, Praktikan mendapatkan kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT. *United Tractors*. Tbk tepatnya di kantor Cabang Jakarta. Praktikan memilih PT. *United Tractors*. Tbk karena Praktikan tertarik terhadap pemasaran pada alat berat dan ingin mengetahui sekaligus mempelajari strategi pemasaran apa yang diterapkan di perusahaan tersebut. Selain itu, agar Praktikan mendapatkan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja yang sebenarnya. Kegiatan Praktik Kerja

Lapangan ini dilaksanakan selama dua bulan dalam rentang waktu Juli 2017 sampai dengan Agustus 2017 pada perusahaan yang telah dipilih mahasiswa dan disetujui oleh Universitas Negeri Jakarta. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini juga merupakan mata kuliah yang wajib dilalui dan merupakan satu syarat kelulusan mahasiswa dalam memperoleh gelar Ahli Madya (A.md) pada Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Jakarta. Dengan demikian praktikan ingin mempersiapkan diri untuk menjadi lulusan yang mampu diandalkan di perusahaan.

B. Maksud dan Tujuan PKL

1. Maksud dari PKL

- a. Memperoleh kesempatan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dalam perkuliahan untuk diterapkan dalam lapangan kerja.
- b. Memberikan gambaran dunia kerja yang sebenarnya kepada praktikan.
- c. Praktikan dapat mengetahui bagaimana teknik suatu perusahaan menjalin hubungan dengan pelanggan untuk mendapatkan loyalitas dari pelanggan.

2. Tujuan dari PKL

- a. Mendapatkan pengetahuan tentang program promosi yang ada di PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta.
- b. Untuk mengetahui proses pelayanan jasa pada Divisi Servis dari awal hingga akhir di PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta.

- c. Untuk meningkatkan keterampilan dalam memasarkan barang.
- d. Untuk membandingkan teori yang dipelajari di perkuliahan dengan teori yang digunakan pada saat Praktik Kerja Lapangan.

C. Kegunaan PKL

Dilaksanakannya Praktik Kerja Lapangan selama 40 hari kerja ini, mempunyai harapan agar dapat memberikan kegunaan kepada pihak-pihak terkait, antara lain:

1. Bagi Praktikan

- a. Praktikan dapat menerapkan antara konsep dan teori yang diperoleh dari perkuliahan dengan kenyataan dilapangan kerja sesungguhnya sehingga makna belajar lebih tinggi.
- b. Meningkatkan rasa tanggung jawab dan kedisiplinan dalam melakukan setiap pekerjaan serta bersosialisasi dengan dunia kerja.
- c. Praktikan mendapatkan pengalaman yang berguna dari perusahaan tempat praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan untuk diterapkan pada saat bekerja dikemudian hari.

2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

- a. Terjalannya kerja sama antara Universitas Negeri Jakarta dengan perusahaan.
- b. Mendapatkan umpan balik untuk menyempurnakan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan/instansi dan tuntutan-tuntutan dalam dunia kerja.

- c. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman Praktik Kerja Lapangan.
3. Bagi Perusahaan
 - a. Praktikan dapat membantu pekerjaan di divisi atau perusahaan tempat praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
 - b. Menumbuhkan kerja sama yang saling menguntungkan dari bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat.

D. Tempat Praktik Kerja Lapangan

1. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Praktikan memperoleh kesempatan melakukan Praktik Kerja Lapangan pada:

Nama Perusahaan : PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta

Tempat : Jl. Raya Bekasi KM 22 Jakarta

Nomor Telepon : 021-24579999

2. Alasan pemilihan PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta

Adapun beberapa alasan praktikan memilih PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta sebagai tempat untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai berikut:

- a. Praktikan ingin mengetahui bagaimana PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta melakukan pelayanan jasa dan kepada pelanggan dan berbagai pihak yang bekerja sama dengan PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta

- b. Praktikan ingin mengetahui bagaimana PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta membangun loyalitas dengan pelanggan dan *vendornya*.

Praktikan ditempatkan di Divisi *Service* pada PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta. Tugas yang didapatkan praktikan yaitu berhubungan dengan kegiatan pelaksanaan pemasaran jasa. Praktikan memutuskan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta karena divisi dimana praktikan ditempatkan sesuai dengan bidang ilmu yang didapatkan praktikan selama duduk di bangku perkuliahan, yaitu Manajemen Pemasaran.

E. Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Jadwal waktu praktikan melakukan PKL di PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta selama dua bulan terhitung dari 10 Juli 2017 sampai dengan 31 Agustus 2017. Jadwal kegiatan pelaksanaan PKL di PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta, yaitu:

Tabel I.1

Jadwal Kegiatan Kerja di PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta

Hari	Jam Kerja	Jam Istirahat
Senin - Kamis	07.30 s/d 16.30 WIB	12.00 s/d 13.00
Jumat	07.30 s/d 17.00 WIB	11.30 s/d 13.00

Sumber: Data internal perusahaan

Sebelum melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. *Unitd Tractors*. Tbk Cabang Jakarta, ada beberapa tahapan yang harus dilakukan terlebih dahulu, yaitu:

1. Tahap Awal (persiapan)

Pada tahap ini praktikan yang akan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan meminta surat permohonan untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan ke bagian akademik yang berada di Gedung R (Gedung Fakultas Ekonomi), kemudian surat permohonan tersebut diberikan kepada Ketua Jurusan atau Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran untuk disetujui dan ditandatangani. Setelah Ketua Program Studi menyetujuinya lalu surat tersebut diserahkan ke Kantor Biro Administrasi Akademik (BAAK) yang nantinya akan diproses sesuai dengan permintaan yang tercantum dalam surat permohonan tersebut.

2. Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan selama dua bulan terhitung mulai 10 Juli 2017 sampai dengan 31 Agustus 2017 dengan waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan sesuai dengan jam kerja di PT. United Tractors. Tbk Cabang Jakarta

3. Tahap Pelaporan

Setelah dua bulan kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan oleh praktikan, maka praktikan wajib membuat sebuah karya ilmiah berupa laporan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah PT. *United Tractors*. Tbk

United Tractors (UT/perusahaan) adalah distributor peralatan berat terbesar dan terkemuka di Indonesia yang menyediakan produk-produk dari merek ternama dunia seperti Komatsu, *UD Trucks*, Scania, Bomag, Tadano, dan Komatsu *Forest*.

Didirikan pada 13 Oktober 1972, UT melaksanakan penawaran umum saham perdana di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada 19 September 1989 menggunakan nama PT. *United Tractors*. Tbk (UNTR), dengan PT. *Astra International* Tbk sebagai pemegang saham mayoritas. Penawaran umum saham perdana ini menandai komitmen *United Tractors* untuk menjadi perusahaan kelas dunia berbasis solusi di bidang alat berat, pertambangan dan energi guna memberi manfaat bagi para pemangku kepentingan.

Saat ini jaringan distribusi UT mencakup 19 kantor cabang, 22 kantor pendukung, dan 11 kantor perwakilan di seluruh penjuru negeri. Tidak hanya menjadi distributor peralatan berat terbesar di Indonesia, perusahaan juga memainkan peran aktif di bidang kontraktor pertambangan dan baru-baru ini telah memulai usaha pertambangan batu bara. UT menjalankan berbagai

bisnisnya melalui tiga unit usaha, yaitu Mesin Kontruksi, Kontraktor Penambangan dan Pertambangan.

Perjalanan Sejarah PT. *United Tractors*

1972 : PT. *United Tractors* (UT) didirikan pada tanggal 13 Oktober 1972.

1973 : UT ditunjuk sebagai distributor utama produk Komatsu dan Tadano di Indonesia.

1974: UT menjadi distributor utama *vibratory roller* Bomag serta menambahkan forklift Komatsu dalam daftar produk yang ditawarkan.

1983 : PT. *United Tractors Pandu Engineering* (UTPE) didirikan oleh UT untuk rekayasa serta produksi komponen dan *attachment* alat berat.

1989: PT. Pamapersada Nusantara (PAMA) didirikan guna memberikan layanan kontraktor penambangan. UT resmi terdaftar di Bursa Efek Jakarta dan Surabaya, dengan PT. *Astra Intenational Tbk* sebagai pemegang saham mayoritas.

1992 : PT. *United Tractors Semen Gresik* (UTSG) didirikan sebagai usaha patungan antara UT dan PT. Semen Gresik (Persero) untuk proyek *quarry* dan penambangan batu kapur.

1995 : Mendirikan UT *Heavy Industry* (S) Pte. Ltd., yang berbasis di Singapura, sebagai perpanjangan distribusi alat berat ke Indonesia.

1997 : Komatsu *Remanufacturing* (KRA) didirikan di Balikpapan guna memberikan layanan rekondisi alat berat komatsu.

- 2004 : UT ditunjuk sebagai distributor eksklusif produk Scania (truk dan bus) serta Komatsu *Forest* (sebelumnya dikenal sebagai Valmet).
- 2007 : UT melalui PAMA, mengakuisisi PT. Prima Multi Mineral (PMM) di Rantau, Kalimantan Selatan.
- 2008 : UT mengakuisisi Tuah Turangga Agung (TTA) konsensi pertambangan di Kapuas, Kalimantan Tengah. Perseroan mendirikan PT. Multi Prima Universal, bergerak dibidang penyewaan alat berat serta penjualan alat berat bekas. Perseroan juga mendirikan PT. Patria Maritim Line melalui UPTE guna memberikan layanan transportasi batu bara melalui sungai.
- 2010 : Pendirian PT. Andalan Multi Kencana (AMK) sebagai distributor produk *Commodity Parts*. United Tractors melalui TTA, mengakuisisi PT. Agung Bara Prima (APB) yang memiliki hak konsesi tambang di Kapuas, Kalimantan Tengah.
- 2011 : Pendirian PT. Universal Tekno Reksajaya (UTR), bergerak dibidang rekondisi mesin dan melalui PAMA dan TTA, United Tractors mengakuisisi 5 konsesi tambang, yaitu PT. Bukit Enim Energi (“BEE”), PT. Asmin Bara Bronang (“ABB”), PT. Asmin Bara Jaan (“ABJ”), PT. Duta Sejahtera (“DS”), dan PT. Duta Nurcahaya (“DN”). Pendirian PT. Patria *Maritime Industry* melalui UTPE untuk penyediaan layanan perbaikan dan pemeliharaan kapal.
- 2012 : Melalui TTA, *United Tractors* mengakuisisi PT. Borneo Berkat Makmur (BBM) yang memiliki 60% saham PT. Piranti Jaya Utama,

sebuah perusahaan tambang dengan konsesi di Kapuas, Kalimantan Tengah. United Tractors, melalui UTPE mengakuisisi PT. Patria Maritim Perkasa bergerak di bidang manufaktur serta perbaikan kapal di Batamm, Pekanbaru.

2013 : PAMA menambah 15% kepemilikan saham di ABB dan ABJ, sehingga saat ini menguasai 75,4% ABB dan ABJ.

Visi dan Misi

1. Visi

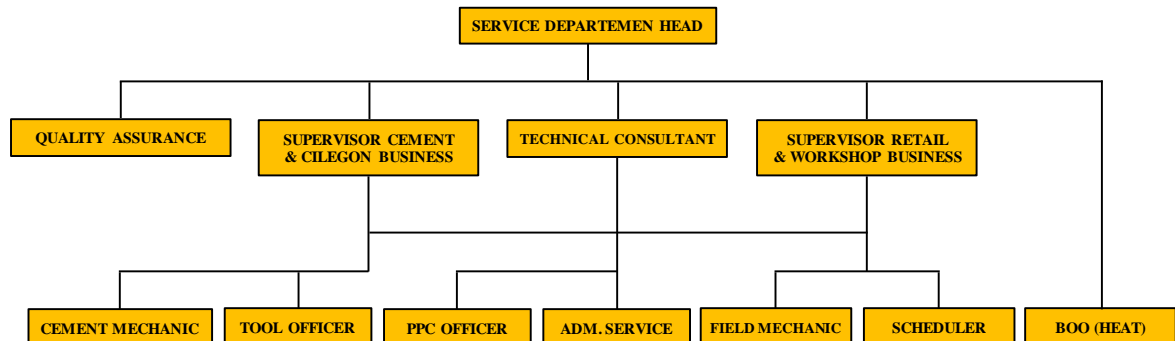
Menjadi perusahaan kelas dunia berbasis solusi di bidang alat berat, pertambangan, dan energi untuk menciptakan manfaat bagi para pemangku kepentingan.

2. Misi

Menjadi perusahaan yang:

- a. Bertekad membantu pelanggan meraih keberhasilan melalui pemahaman usaha yang komprehensif dan interaksi berkelanjutan.
- b. Menciptakan peluang bagi insan perusahaan untuk dapat meningkatkan status social dan aktualisasi diri melalui kinerjanya.
- c. Menghasilkan nilai tambah yang berkelanjutan bagi para pemangku kepentingan melalui tiga aspek berimbang dalam hal ekonomi, sosial, dan lingkungan.
- d. Memberi sumbangan yang bermakna bagi kesejahteraan bangsa.

B. Struktur Organisasi



Gambar II.1

Struktur Organisasi *Service Department United Tractors Cabang Jakarta*

Sumber: Diambil Dari Data Internal Perusahaan

Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing – masing jabatan pada PT. *United Tractors Tbk.* Cabang Jakarta yang berkaitan dengan saluran distribusi dalam layanan purnajual adalah sebagai berikut:

1. ***Service Department Head*** , mempunyai tugas sebagai berikut:
 - a. Mengelola *job* dan operasional *Service Department* yang *safety* , *efficient* dan *profitable*.
 - b. Melakukan *development man power service department*.
 - c. Mengembangkan dan melaksanakan *Annual Plan* dan *Activity Plan* yang mendorong tercapainya *Service Objective* serta *Service Division Policy*.
 - d. Bertanggung jawab atas perawatan *Facility Service* di Cabang.
 - e. Monitoring serah terima dokumen pengiriman unit.
 - f. Mengontrol dan mengevaluasi pekerjaan yang dilakukan oleh team *Service Department*.

2. ***Quality Assurance***, memiliki tanggung jawab kepada *Service Department Head*. Tugasnya adalah sebagai berikut:
 - a. Menjamin tersedianya Prosedur Kerja.
 - b. Melakukan Investigasi dan Analisis atas *Product Failure*.
 - c. Melakukan observasi di Cabang.
 - d. Menjamin tersedianya prosedur kerja untuk setiap proses pekerjaan mekanik di *area support* masing – masing.
 - e. Membuat *report technical* atas hasil *join investigation* yang dilakukan bersama – sama dengan pelanggan.
 - f. Melakukan observasi *quality* proses pada pelaksanaan pekerjaan di *workshop*.
3. ***Supervisor Cement & Cilegon Business***, memiliki tanggung jawab kepada *Service Department Head*. Tugasnya adalah sebagai berikut:
 - a. Koordinasi pekerjaan di *field*.
 - b. Pengawasan pekerjaan mekanik dan operator di *field*.
 - c. Memastikan kelayakan dan kualitas hasil pekerjaan bengkel luar.
 - d. Menjalankan fungsi pengawas terkait safety pekerjaan di *field*.
 - e. Verifikasi deklarasi mekanik.
 - f. Membuat JSA (*Job Safety Analysis*).
4. ***Supervisor Retail & Workshop Business***, memiliki tanggung jawab kepada *Service Department Head*. Tugasnya adalah sebagai berikut:
 - a. Koordinasi pekerjaan di *workshop*.
 - b. Pengawasan pekerjaan mekanik dan operator di *workshop*.

- c. *Technical sharing / mentoring* , serta me-review hasil pekerjaan dan *problem solving*.
 - d. *Check in* dan *check out progress / status* pekerjaan (harian).
 - e. Melakukan *coaching and counseling*.
 - f. Menjalankan fungsi pengawasan terkait *safety* pekerjaan di *workshop*.
5. **Technical Consultant**, memiliki tanggung jawab kepada *Service Department Head*. Tugasnya adalah sebagai berikut:
- a. Peneglolaan teknis isu terkait dengan *product support* untuk pelanggan.
 - b. Proaktif *product support* kepada pelanggan seperti: PPM, *Maintenance Planning* serta *UT Monthly*.
 - c. Membuat jadwal implementasi PPM bulanan.
 - d. Mengumpulkan data report PPM mingguan.
 - e. Mengkoordinir pembuatan *UT Monthly*.
 - f. Presentasi penawaran dan manfaat PPM (sebelum PPM).
6. **Tool Officer**, memiliki tanggung jawab kepada *Supervisor*. Tugas utamanya adalah menjaga alat- alat penunjang reparasi alat berat agar tidak rusak atau hilang.

7. **PPC Officer**, memiliki tanggung jawab kepada *Supervisor*. Tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Menyediakan dokumen kerja *overhaul*, serta menyerahkan kepada SPV.
- b. Membuat *schedule periodic service* (ASS program) & *internal transaction process* (NFMC).
- c. Memeriksa dan memonitor pengambilan *parts* yang tidak terpakai dan pengembalian DC komponen kepada *vendor*.
- d. Mengontrol dan memonitor transaksi dengan *vendor* terkait dengan cost (PO) yang dikeluarkan.

8. **Administration Service**, memiliki tanggung jawab kepada *Supervisor*. Tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Membuat *Service Requisition* dan *Work Order* berdasarkan PO dari customer terkait *Assignment Mechanic* dan *order part* atas persetujuan *Supervisor* / SDH.
- b. Mengelola *filling* dokumen service.
- c. Melakukan proses *input data Maintenance Planning Periodical Service*.
- d. Memastikan dan mengkoordinasikan *Outstanding Service Order* (SR, WO, JIP, dan PO) kepada *Supervisor* / SDH.

9. **Scheduler**, memiliki tanggung jawab kepada *Supervisor*. Tugasnya adalah sebagai berikut:
 - a. Membuat *schedule* keberangkatan mekanik.
 - b. Menentukan jumlah mekanik yang akan berangkat ke *field*.
 - c. Menentukan spesifikasi mekanik yang akan berangkat ke *field* (misal: *Grade*, spesifikasi, dll).
 - d. Melakukan *update status aging lead time* pekerjaan pada *dashboard* untuk dianalisa bersama atasan jika terdapat kendala.
10. **BOO (HEAT)**, memiliki tanggung jawab kepada *Service Department Head*. Tugas utamanya adalah menangani CHM (*Customer Handling Management*). Tugas yang dilakukan antara lain membuat tiket jika ada keluhan pelanggan, menerima *service call*, dll.
11. **Mekanik**, memiliki tanggung jawab kepada *Supervisor*. Tugasnya adalah sebagai berikut:
 - a. Melakukan *monitoring* atau pendampingan *unit delivery*.
 - b. Melakukan pekerjaan *periodic inspection*.
 - c. Melakukan pekerjaan *repair* dan *overhaul component*.
 - d. Melakukan analisa *trouble*.
 - e. Membuat dan melengkapi laporan (dokumen – dokumen wajib) setelah menyelesaikan pekerjaan (semua tipe pekerjaan) yang telah dilakukan dan segera diserahkan kepada *Supervisor / SDH*.
 - f. Melakukan prosedur kualitas dalam melakukan pekerjaan *maintenance* untuk menjamin kualitas *product support* kepada pelanggan.

C. Kegiatan Umum PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta

PT. *United Tractors*. Tbk merupakan perusahaan yang bergerak di penyuplaian dan penjualan alat – alat berat yang tentu sudah berpengalaman dalam memproduksi atau mendistribusi alat – alat berat. Praktikan ditempatkan di PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta di Divisi *Service* yang menawarkan jasa layanan purnajual. Adapun praktikan dapat mengetahui kegiatan umum perusahaan dilihat dari bauran pemasaran (*marketing mix*) adalah sebagai berikut:

1. *Product*

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan konsumen. Produk dapat berupa kategori yang menjelaskan dua jenis seperti barang dan jasa yang di tujukan kepada target pasar.²

Produk jasa yang ditawarkan di PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta dapat dibagi menjadi 6 (enam) layanan, yaitu sebagai berikut:

a. *Remanufacturing Service*

Didukung oleh UTR, Universal Tekno Reksajaya, salah satu anak perusahaan *United Tractors* yang bergerak dalam bidang *Remanufacturing and Reconditioning Small Machine's Components*. Kegiatan yang dilakukan dalam *Remanufacturing Service* adalah pertukaran komponen dari pelanggan yang rusak ke komponen UTR

² A.Firmansyah, "7P Pemasaran, Alat Pemasaran", diakses dari <http://riefirmansyah.blogspot.co.id/2016/03/7p-pemasaran-alat-pemasaran-menurut.html>, pada tanggal 1 November 2017 pukul 21.05

yang berkondisi siap pakai dan perbaikan yang dilakukan *United Tractors* untuk komponen pelanggan berdasarkan *actual* bongkar.

b. Service Call

Kapanpun pelanggan memerlukan bantuan mekanik saat unitnya mengalami kerusakan, maka *United Tractors* dapat menyediakan mekanik untuk membantu pelanggan dimanapun lokasi unit berada. Paket perbaikan terdiri dari kontrak pemeliharaan dan kontrak perbaikan untuk semua produk yang diageni *United Tractors*. Di lokasi dimanapun unit banyak beroperasi, *United Tractors* mendirikan *Site Support* dengan organisasi komplit dan Fasilitas *Operational Support*.

c. Workshop Service

Setelah unit pelanggan di operasikan selama beberapa tahun atau mencapai jumlah jam operasional tertentu, peremajaan diperlukan untuk mengembalikan produktivitas dan kondisi prima unit tersebut.

Workshop PT. United Tractors. Tbk dilengkapi dengan *dynamometer* untuk mengukur *horse power mesin*, fasilitas tes *hydraulic*, kalibrasi pompa bahan bakar, penyusunan ulang *chassis*, dan *unit* lainnya. Semua pelayanan diberikan kepada pelanggan untuk memastikan *unit* mereka kembali setara dengan kualitas standar produk.

d. *United Tractors HOSE Services*

United Tractors HOSE Services memberikan solusi terbaik kepada pelanggan untuk menyediakan servis untuk membantu pelanggan dalam mencapai *Lowest Lifetime Cost per Total Output*.

Hydraulic Connectors – Solusi dalam memberikan *Hydraulic Connectors* yang dibutuhkan.

Optional – Menyediakan Produk Opsional berdasarkan Standar Internasional seperti *Auto Lubrication System, Fire Suppression System, Fast Fuel*, dll.

Safety – Menyediakan Produk Perangkat Keselamatan seperti *Eco Drive, Anti Netral, Assembly DPU*, dll.

Electrical – Menyediakan Perangkat Listrik kelas dunia.

e. *General Overhaul Services*

Pelaksanaan *general overhaul big machine* di *jobsite*, sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan dengan menerapkan system “nomaden” dan menggunakan “Program Tukar Alat”. Membantu pelanggan dilapangan dalam hal keperluan manajemen *General Overhaul* pada *big machine* di lokasi, agar terlaksana 100% sesuai jadwal dan tidak mengganggu operasional pelanggan.

Selain itu keuntungan tuama yang akan dirasakan pelanggan dari servis ini adalah pelanggan dapat mengurangi *break down time* pada *unit* dan tentunya akan memaksimalkan *working capital*.

f. Maintenance Contract

Suatu sistem manajemen perawatan (*Maintenance Repair and Overhaul*) alat berat dimana pemakai atau pelanggan mendapat jaminan “*Availability*” dari *United Tractors* dengan biaya tetap per jam dengan kondisi dan jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian yang disetujui kedua belah pihak.

Layanan ini sudah termasuk jasa mekanik, penggantian suku cadang (*Periodical Service, Scheduled Repair & Unscheduled Repair*), program analisa pelumas, *Exchange Components Fee, Facility Charge Fee & Insurance*. Kondisi yang sudah disebutkan diatas disesuaikan dengan perjanjian yang disetujui kedua belah pihak.

2. Price

Harga adalah factor utama penentu posisi dan harus diputuskan sesuai dengan pasar sasaran, bauran ragam produk, pelayanan, dan persaingan. Penetapan harga dilakukan dengan penuh pertimbangan karena penetapan harga mempengaruhi pendapatan total dan biaya.³

Harga yang di tawarkan PT. *United Tractors*. Tbk untuk setiap jasa *service* berbeda tergantung kepada jenis *unit*, seberapa besar ukuran *unit*, seberapa parah kerusakan *unit*, dan seberapa lama *unit* telah digunakan. Harga setiap jasa *service* juga dapat bertambah bila ada kerusakan suku cadang yang harus diganti. PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta, yaitu *Periodic Service*.

³ M. Rifki, “Bauran Pemasaran 7P”, diakses dari https://rifkiemuhhammad.blogspot.co.id/2012/11/bauran-pemasaran-7p_8878.html?m=1, pada tanggal 1 November 2017 pukul 21.15

Periodic Service adalah jasa *service* rutin yang dilakukan secara berkala setiap 250 jam, 500 jam, 1000 jam, 2000 jam, dan 4000 jam. Berikut adalah rincian harga dari jasa *Periodic Service*.

Tabel II.1
Daftar Harga *Periodic Service*

Model Unit	Service	Harga
WA200-5 (Wheel Loader)	250 Jam	Rp 2.636.001
	500 Jam	Rp 3.385.869
	1000 Jam	Rp 7.507.832
	2000 Jam	Rp 15.398.882
	4000 Jam	Rp 19.751.982
PC200-8M0 (Hydraulic Excavator)	250 Jam	Rp 2.898.000
	500 Jam	Rp 4.700.500
	1000 Jam	Rp 9.782.678
	2000 Jam	Rp 16.533.792
	4000 Jam	Rp 16.533.792
D85ESS-2 (Crawler Dozer)	250 Jam	Rp 3.048.320
	500 Jam	Rp 3.888.720
	1000 Jam	Rp 11.732.775
	2000 Jam	Rp 11.948.275
	4000 Jam	Rp 11.948.275
BC472RB (Refuse Compactors)	250 Jam	Rp 5.777.800
	500 Jam	Rp 5.777.800
	1000 Jam	Rp 13.451.290
	2000 Jam	Rp 37.677.962

Sumber: Data Internal Perusahaan

Harga *Periodic Service* tersebut belum termasuk jasa *man power* atau mekanik. Sedangkan biaya yang harus dikeluarkan konsumen untuk jasa mekanik berkisar Rp 300.000,00 sampai dengan Rp 500.000,00 per hari. Biaya jasa mekanik tersebut tergantung berdasarkan jauh dekatnya unit konsumn yang akan melakukan *Periodic Service*.

3. *Place*

Tempat memiliki peranan yang sangat penting dalam membantu perusahaan guna memastikan produknya. Tempat merupakan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk membuat produknya mudah diperoleh dan tersedia pada konsumen sasaran. Hal ini dikarenakan tujuan dari tempat adalah menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen pada waktu dan tempat yang tepat.⁴

PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta ini merupakan tempat untuk pelayanan jasa purnajual alat berat di wilayah Jabodetabek. Memiliki tempat yang strategis merupakan salah satu strategi PT. *United Tractors*. Tbk dalam memasarkan produk dan jasanya karena terletak di jalan yang besar yang menghubungkan antara Kota Jakarta dan Kota Bekasi, sehingga masyarakat dapat dengan mudah melihat perusahaan ini. PT. *United Tractors*. Tbk mendistribusikan jasa layanannya dengan membuka 19 kantor cabang, 22 kantor pendukung, dan 11 kantor perwakilan yang tersebar diseluruh penjuru Indonesia.

Dari segi efektifitas, PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta ini memiliki lahan yang sangat luas sehingga *area storage* dan *workshop* tidak terpisah dengan *Head Office* sehingga mempermudah pelanggan apabila ingin melihat barang yang ingin dibelinya.

⁴ A.Firmansyah, "7P Pemasaran, Alat Pemasaran", diakses dari <http://riefirmansyah.blogspot.co.id/2016/03/7p-pemasaran-alat-pemasaran-menurut.html>, pada tanggal 1 November 2017 pukul 21.20

4. *Promotion*

Promosi adalah semua kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengkomunikasikan dan mempromosikan produknya kepada pasar sasaran. Promosi dilakukan dengan alat – alat promosi yang ada sebagai cara untuk memperkenalkan suatu produk atau jasa.⁵

PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta Divisi *Service*, menawarkan promosi kepada pelanggannya secara langsung atau direct marketing dengan cara memberikan promosi melalui cara *telemarketing*, yaitu menelpon langsung calon pelanggan. Tidak hanya melalui *telemarketing* saja, PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta juga memberikan promosi melalui *websitenya*, yaitu www.klikut.com yang berupa potongan harga pada suku cadang dan oli. Promosi yang berkaitan dengan jasa, yaitu gratis pelayanan servis alat berat (sekali) pada setiap pembelian pertama unit dan juga potongan harga servis pada penggantian suku cadang yang apabila rusak.

⁵ A.Firmansyah, “7P Pemasaran, Alat Pemasaran”, diakses dari <http://riefirmansyah.blogspot.co.id/2016/03/7p-pemasaran-alat-pemasaran-menurut.html>, pada tanggal 1 November 2017 pukul 21.25

5. *People*

People merupakan aset utama dalam industri jasa, terlebih lagi *people* yang merupakan karyawan dengan kinerja tinggi. Kebutuhan pelanggan terhadap karyawan yang berkinerja tinggi akan menyebabkan pelanggan puas dan *loyal*. *Knowledge* yang baik akan menjadi kompetensi dasar dalam internal perusahaan dan pencitraan yang baik diluar.⁶

Menurut praktikan, PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta pada Divisi *Service* memiliki *people* yang mendukung terus jasa pelayanan alat berat dengan baik. Karena setiap karyawan memiliki *knowledge* yang baik dalam menentukan jasa pelayanan apa saja yang harus diberikan kepada pelanggannya dan juga memiliki kinerja yang tinggi. Sehingga dalam prosesnya, karyawan dan juga mekanik akan langsung mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan sebelum melakukan tugasnya.

⁶ M. Rifki, "Bauran Pemasaran 7P", diakses dari https://rifkiemuhammad.blogspot.co.id/2012/11/bauran-pemasaran-7p_8878.html?m=1, pada tanggal 1 November 2017 pukul 21.30

6. *Process*

Mutu layanan jasa bergantung pada proses penyampaian layanan jasa kepada konsumen. Mengingat bahwa penggerak perusahaan jasa adalah karyawan itu sendiri, maka untuk menjamin mutu layanan, seluruh operasional perusahaan harus dijalankan sesuai dengan system dan prosedur yang terstandarisasi oleh karyawan yang berkompetensi, berkomitmen, dan loyal terhadap perusahaan tempatnya bekerja.⁷

PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta memiliki proses kualitas layanan jasa yang sangat terstruktur. Proses penyampaian dan pelayanan jasa yang dilakukan PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta terbilang selalu mencapai targetnya. Perencanaan yang tepat dan didukung karyawan dan mekanik yang berkinerja tinggi memudahkan PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta untuk mencapai targetnya. Di halaman selanjutnya adalah *flow charts* proses pelayanan jasa reparasi alat berat di PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta.

⁷ M. Rifki, "Bauran Pemasaran 7P" diakses dari https://rifkiemuhammad.blogspot.co.id/2012/11/bauran-pemasaran-7p_8878.html?m=1, pada tanggal 1 November 2017 pukul 21.40



Gambar II.2

Flow Charts Proses Layanan Jasa Reparasi Alat Berat

Sumber: Data Diolah Oleh Praktikan

7. *Physical Evidance*

Building merupakan bagian dari bukti fisik karakteristik yang menjadi persyaratan yang bernilai tambah bagi konsumen dalam perusahaan jasa yang memiliki karakter.⁸

Mengenai bukti fisik, PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta memiliki bangunan yang wajib dimiliki dalam usaha bisnis jasa dalam membantu kinerja kegiatan dari *Head Office*. Terdapat juga *workshop area* atau bisa disebut juga bengkel dimana sebagai tempat servis alat berat. Di halaman selanjutnya adalah gambar kantor dan *workshop area* PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta.

⁸ M. Rifki, "Bauran Pemasaran 7P" diakses dari https://rifkiemuhammad.blogspot.co.id/2012/11/bauran-pemasaran-7p_8878.html?m=1, pada tanggal 1 November 2017 pukul 21.50



Gambar II.3

Kantor PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta

Sumber: Data Olahan Praktikan



Gambar II.4

Workshop Area PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta

Sumber: Data Olahan Praktikan

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Selama 40 hari melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. *United Tractors Tbk*. Cabang Jakarta, praktikan ditempatkan pada Divisi *Service* sebagai *After Sales Service* dan dibawah bimbingan *Supervicor*. Seorang *After Sales Services* di PT. *United Tractors. Tbk* Cabang Jakarta adalah bagian pelayanan yang diberikan oleh perusahaan setelah konsumen melakukan pembelian produk.⁹

Selama masa Praktik Kerja Lapangan sebagai bagian dari *After Sales Service*, praktikan melaksanakan tugas berikut :

1. Menerima panggilan masuk mengenai alat berat yang membutuhkan perbaikan.
2. Menawarkan produk yang sedang memiliki potongan harga.
3. Membuat surat perkiraan harga

⁹ Hasil wawancara dengan Pak Nurkholik sebagai pembimbing peserta PKL PT. *United Tractorss. Tbk* Cabang Jakarta, pada tanggal 25 Juli 2017

B. Pelaksanaan Kerja

Sebelum mengerjakan setiap tugas yang diberikan, praktikan terlebih dahulu diberitahu dan diberi arahan oleh *Supervisor* Divisi *Service* yang menjadi pembimbing praktikan di PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta tentang dasar – dasar yang harus dipahami dalam menyelesaikan tugas – tugas tersebut.

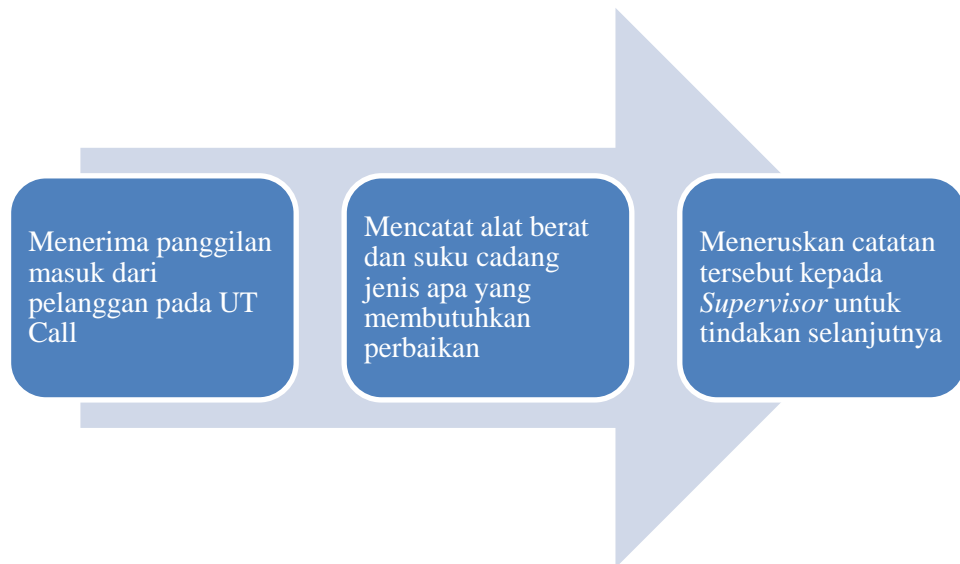
Berikut rincian pekerjaan yang di berikan PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta saat melakukan Praktik Kerja Lapangan:

1. Menerima Panggilan Masuk Mengenai Alat Berat Yang Membutuhkan Perbaikan

Praktikan menerima panggilan masuk dari beberapa pelanggan yang membutuhkan perbaikan pada alat berat atau suku cadang yang mereka beli dan mempercayakannya kepada PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta untuk memperbaiki alat berat atau suku cadang tersebut.

Dalam menerima panggilan masuk dari pelanggan, biasanya pelanggan menghubungi dengan tujuan untuk memperbaiki alat berat dan suku cadang yang mengalami kerusakan, apabila kerusakan tersebut kerusakan terbilang besar, maka dari pihak Divisi *Service* PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta menyarankan agar alat berat tersebut diperbaiki di *workshop* area PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta. Apabila kerusakan yang dialami terbilang kecil, maka dari pihak Divisi *Service* PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta akan mengirimkan mekaniknya ke lokasi dimana alat berat dari pelanggan berada dan

memperbaikinya di lokasi tersebut. Berikut adalah flowchart proses kegiatan pekerjaan yang dilakukan.



Gambar III.1

Flow Chart Kegiatan Pekerjaan

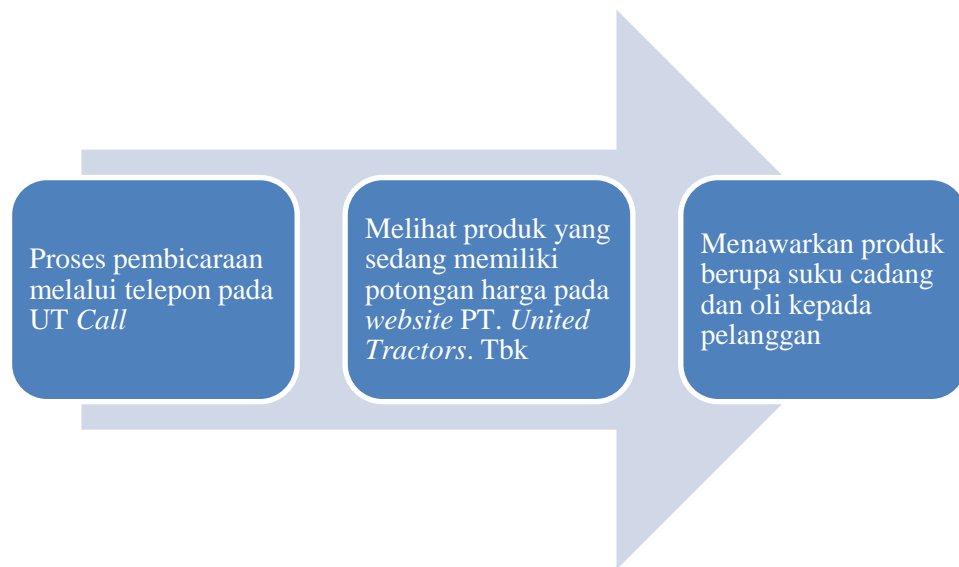
Sumber: Data Olahan Praktikan

Pada saat praktikan melakukan pembicaraan dengan pelanggan melalui telepon terkadang mendapatkan respon yang kurang enak dari pelanggan, beberapa pelanggan hanya ingin berbicara dengan karyawan yang sudah mengetahui apa saja yang harus dilakukan dari pada dengan mahasiswa yang melakukan PKL di kantor. Selain itu praktikan juga mengalami kesulitan dalam hal berbicara dengan pelanggan karena baru pertama kali melakukan tugas dan belum terlalu tahu tentang tipe perbaikan unit apa saja yang dibutuhkan pelanggan.

Manfaat bagi praktikan, yaitu setiap proses dalam pelayanan jasa harus dilakukan dengan tepat dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan dapat mengasah ketrampilan praktikan dalam *telemarketing*. Pada tugas ini, praktikan harus dapat mengetahui tipe pekerjaan atau perbaikan apa yang harus diberikan kepada *unit* dari pelanggan, karena kalau ada kesalahan, dapat merugikan pelanggan dan PT. United Tractors. Tbk Cabang Jakarta juga.

2. Menawarkan Produk Yang Sedang Memiliki Potongan Harga

Selama proses pembicaraan melalui telepon dengan pelanggan mengenai alat berat atau suku cadang yang membutuhkan perbaikan, sebagai seorang *After Sales Service*, praktikan juga menawarkan beberapa produk yang sedang memiliki potongan harga kepada pelanggan, yaitu potongan harga dari suku cadang dan oli yang mungkin dibutuhkan oleh pelanggan. Untuk mengetahui potongan harga dari suku cadang, praktikan melihat langsung dari *website* PT. *United Tractors*. Tbk yang dapat di akses melalui internet. Pada halaman selanjutnya adalah *flowchart* proses kegiatan pekerjaan yang dilakukan.



Gambar III.2

Flow Chart Kegiatan Pekerjaan

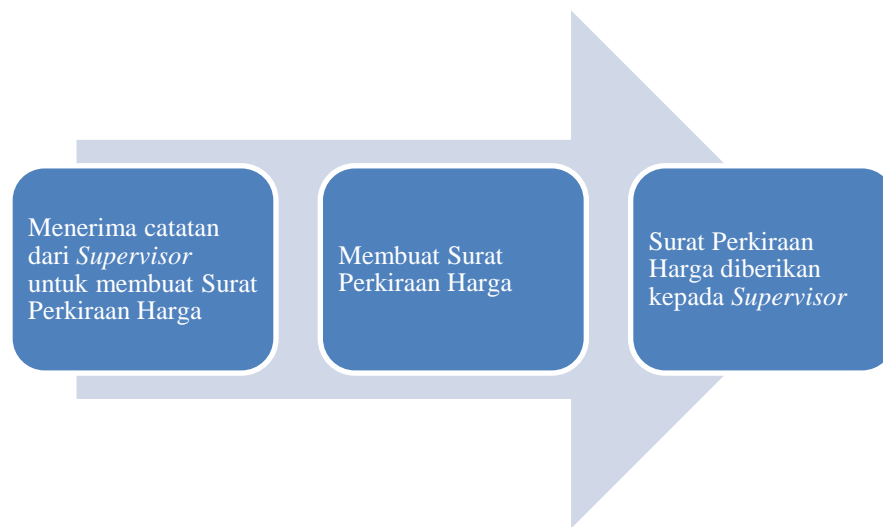
Sumber: Data Olahan Praktikan

Pada saat praktikan menawarkan produk kepada pelanggan, praktikan mendapatkan berbagai respon dari pelanggan, yaitu ada yang tertarik, ada yang tidak tertarik tetapi mendengarkan tawaran dari praktikan sampai selesai, dan yang tidak mau sama sekali.

Manfaat dari tugas menawarkan produk yang sedang memiliki potongan harga ini kepada praktikan bahwa dengan melakukan penawaran produk kepada pelanggan, praktikan dapat mengetahui cara berkomunikasi yang bagus agar pelanggan tertarik terhadap produk yang ditawarkan. Pada tugas ini, praktikan harus dapat berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan, agar pelanggan tertarik dan menimbulkan keuntungan bagi perusahaan.

3. Membuat Surat Perkiraan Harga Kepada Pelanggan

Setelah itu praktikan juga diberikan tugas untuk membuat beberapa Surat Perkiraan Harga kepada pelanggan, berdasarkan panggilan masuk yang diterima praktikan yang berkaitan dengan alat berat dan suku cadang yang membutuhkan perbaikan. Data yang diperlukan untuk membuat Surat Perkiraan Harga kepada pelanggan, yaitu nama pelanggan, jenis dan model unit yang digunakan pelanggan, tipe pekerjaan yang dilakukan (perbaikan apa yang dibutuhkan pelanggan), dan lain sebagainya. Berikut ini adalah *flowchart* proses kegiatan pekerjaan yang dilakukan.



Gambar III.3

Flow Chart Kegiatan Pekerjaan

Sumber: Data Olahan Praktikan

Adapun contoh Surat Perkiraan Harga yang sudah dibuat:

UNITED TRACTORS

Date: 26-Aspuit-17
 Kepada Yth: PT. Bintang Jaya Pratama Indonesia
 Alamat: (Kawasan Kipah & Gunungkidul)
 Email: Karawang - Jawa Barat
 Telp: 0812-381558186
 FAK: -
 Bina: -
 Email: hennan@ptunitractors.co.id

SUMMARY QUOTATION

Date: 26-Aspuit-17
 Customer: PT. Bintang Jaya Pratama Indonesia
 Machine Model: 1815135-2
 Machine serial no: 112167
 Component Name: WORKSHOP UT BKT
 Lokasi Unit: Customer Instruction: / Scope of Job: Repair Hydraulic system dan final drive

Service Requirement: 2812885/000017
 Reason for Request: Add Part actual barang
 Component Name: Part Number

Part Cost Total after Discount 10%	204	50.541.000
Remove Instal Transmisi RH & LH	204	
Overhaul Final drive RH & LH	204	
Remove Final drive RH & LH	204	
Remove Instal Hydraulic & PWC Pump	204	
General Service	204	
Material (Washing & Consumable)	204	28.000.000
Total	204	78.541.000
Repair Cost / Sub Total Biaya Perbaikan	204	7.854.100
Tax / PPN 10%	204	
Repair Cost / Biaya Perbaikan Total	204	84.837.865
Brand New / PPN 1	204	
Percentage	204	

Lead Time Repair
 Term of Payment / Pembayaran

Notes:

1. Perawatan berkala 14 hari setelah servis.
2. Perawatan perbaikan akan diberikan pengurangan, diberikan biaya 20% dari jasa perbaikan.
3. Proses order part dan perbaikan di awal maka quotation akan diberikan RPI 30% atau lebih.
4. Lead time perbaikan di awal maka part ready 100% di UT Cak Jakarta.
5. Perawatan rutin / jasa lain: 0-4000-230-0700. Brand Perawatan Rutin. Waktu Garansi Jasa UT.
6. Dalam layanan, Part tambahan setelah diberikan pengurangan dan biaya Perbaikan jika ada.
7. Cara servis, service secara langsung & via telepon dari telepon RPI & Service.

Approved by:

Name:

PT UNITED TRACTORS Tbk
 Service Operator Head
 PT United Tractors Jakarta

PT UNITED TRACTORS Tbk | Jl. Raya Bekasi Km 22, Jakarta 13010 - Indonesia | T. 462 21 837 9000 | F. 462 21 8000017

Gambar III.4
Hasil Kegiatan Pekerjaan

Sumber: Data Olahan Praktikan

Pada saat praktik membuat surat perkiraan harga, praktikan mengalami kesulitan pada saat penginputan harga, karena praktikan baru pertama kali diberikan tugas membuat Surat Perkiraan Harga dan belum terlalu paham dengan berbagai *unit* alat berat, tipe pekerjaan atau perbaikan, suku cadang, dll. Dikarenakan banyaknya telepon yang masuk dari pelanggan mengenai *unit*nya yang membutuhkan perbaikan, membuat hampir setiap hari praktikan membuat Surat Perkiraan Harga dan dalam sehari praktikan dapat membuat 3 (tiga) sampai 4 (empat) Surat Perkiraan Harga. Pada tugas ini, praktikan diharuskan dapat mengerjakan tugas

dengan teliti karena berkaitan dengan harga akan sangat merugikan perusahaan apabila ada kesalahan yang dilakukan.

Manfaat bagi praktikan setelah membuat Surat Perkiraan Harga, harus sesuai dengan data yang telah diberikan oleh pelanggan agar tidak ada kesalahan dalam proses pembuatan dan praktikan dapat mengetahui cara penghitungan harga.

Bauran pemasaran yang digunakan PT. United Tractors. Tbk Cabang Jakarta adalah penjualan personal atau personal selling. William J. Stanton (1994 ; 402 – 404) mengatakan bahwa tahapan personal selling ada 4 (empat), yaitu:

a. Persiapan Sebelum Penjualan

Pertama, perusahaan harus mempersiapkan *salesman*-nya. Usaha ini dapat dilakukan dengan memberikan pengertian kepada mereka tentang produk yang akan dijual, pasar yang akan dituju, keadaan persaingan, prinsip – prinsip *salesmanship* dan pengetahuan – pengetahuan lain yang berhubungan dengan penjualan.

b. Pendekatan Kepada Individu

Sebelum melakukan penjualan, maka *salesman* perlu mempelajari individu atau perusahaan yang dapat diharapkan menjadi pembelinya tentang: kebiasaan membeli, kesukaan, atau selera konsumen, barang – brang yang digunakan, reaksi konsumen terhadap perusahaan yang akan ditawarkan *salesman*.

c. Melakukan Penjualan

Penjualan yang dilakukan bermula dari suatu usaha yang memikat perhatian konsumen, kemudian diusahakan untuk mengetahui keinginan mereka, yang selanjutnya diikuti penjualan oleh *salesman*.

d. Pelayanan Sesudah Penjualan

Kegiatan penjualan tidak berakhir pada saat pesanan pembeli dipenuhi, tetapi masih perlu dilanjutkan dengan pelayanan kepada mereka. Biasanya kegiatan ini dilakukan untuk penjualan barang – barang.

Menurut praktikan tahapan *personal selling* yang dilakukan oleh PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta sudah sesuai dengan teori ahli di halaman sebelumnya. Persiapan Penjualan yang dilakukan PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta sudah terencanakan dengan baik. Salesman diberikan bekal pengetahuan yang berhubungan dengan penjualan suatu produk dan juga diberikan bekal agar *salesman* dapat melakukan pendekatan dengan individu ataupun perusahaan apabila ingin menawarkan produk baru yang ada. Biasanya pendekatan yang dilakukan *salesman* adalah mempelajari kebiasaan pelanggan dalam hal membeli produk yang sebelumnya. Setelah itu, *salesman* melakukan tahapan penjualan dengan menelepon pelanggan (*telemarketing*) dan menemui pelanggan secara langsung untuk menawarkan produk yang ada. Terakhir, karena PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta bergerak

dibidang layanan jasa maka sudah pasti tahapan Pelayanan Sesudah Penjualan dilaksanakan dengan baik.

C. Kendala Yang Dihadapi

Dalam mengerjakan semua pekerjaan yang diberikan selama praktikan melakukan PKL, Praktikan memiliki beberapa kendala, seperti:

1. Kesulitan bersosialisasi pada saat pertama kali hadir di kantor.
2. *Supervisor* yang tidak selalu berada ditempatnya, dikarenakan *Supervisor* mengikuti rapat dengan vendor, customer, dan melakukan pekerjaan lainnya yang mengharuskan *Supervisor* untuk tidak ada ditempatnya. sehingga praktikan tidak bisa melakukan pekerjaan yang seharusnya praktikan kerjakan.

D. Cara Mengatasi Kendala

Dalam mengatasi berbagai masalah yang muncul selama melakukan tugas Praktik Kerja Lapangan, praktikan memiliki beberapa cara guna menyiasati dan menghadapi masalah tersebut dengan cara:

1. Praktikan melakukan adaptasi secepatnya agar praktikan bisa melakukan pekerjaan dan membantu perusahaan. Agar praktikan dapat melakukan pekerjaan dengan baik selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di kantor dan dapat berkomunikasi dengan baik kepada setiap karyawan yang ada.

2. Praktikan menanyakan langsung kepada *Service Departement Head* ataupun karyawan lainnya agar, tentang pekerjaan apa saja yang harus dilakukan oleh praktikan selama *Supervisor* tidak ada ditempat, dikarenakan *Supervisor* mengikuti rapat dengan vendor, customer, dan melakukan pekerjaan lainnya yang mengharuskan *Supervisor* untuk tidak ada ditempatnya. Dengan bertanya, seseorang dapat mengembangkan cara – cara baru supaya terus berpikir dan berinovasi sehingga tidak pernah berhenti melahirkan cara – cara baru untuk menghasilkan produktivitas kerja.¹⁰

¹⁰ S. Indarto, “Bertanya Adalah Sebuah Kekuatan”, diakses dari <https://septosuhanda.wordpress.com/2011/11/20/bertanya-adalah-sebuah-kekuatan-oleh-septo-indarto-team-double-s/>, pada tanggal 10 November 2017 pukul 21.00

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah dua bulan melakukan Praktik Kerja Lapangan yang dimulai pada 10 Juli 2017 dan berakhir pada 31 Agustus 2017 dimana praktikan ditempatkan pada Divisi *Service* di PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta, praktikan dapat mengambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Praktikan menyimpulkan bahwa program promosi yang dijalankann sangat menarik dan menguntungkan untuk PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta. Program promosi yang dimaksud adalah program promosi yang dilakukan secara langsung atau *personal selling* yaitu dengan cara *telemarketing*, menghubungi langsung calon pelanggan atau menerima telepon masuk dari pelanggan yang menghubungi dengan tujuan untuk memperbaiki alat berat atau suku cadang dan pada saat itu praktikan menawarkan promosi. Promosi bisa berupa potongan harga dari berbagai macam suku cadang dan oli yang tersedia pada *website* dari PT. *United Tractors*. Tbk.
2. Praktikan memperoleh pengetahuan tentang proses pelayanan jasa yang dilakukan oleh PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta dari awal hingga akhir untuk mendapatkan loyalitas pelanggan. Proses dari pelanggan menghubungi *UT Call* yang bertujuan untuk melakukan perbaikan alat

beratdi PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta. Selanjutnya ditanyakan kerusakan pada unit yang digunakan oleh pelanggan apakah berat atau ringan. Apabila kerusakan terbilang ringan, maka dari pihak PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta akan mengirimkan mekaniknya untuk memperbaiki kerusakan dimanapun lokasi dari unit pelanggan berada. Jika kerusakan terbilang berat, maka dari pihak PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta akan merekomendasikan untuk unit dari pelanggan di perbaiki di workshop area dari PT. *United Tractors*. Tbk Cabang Jakarta. Selannjutnya mekanik melakukan pemeriksaan pada alat berat dan memperbaiki alat berat yang rusak atau hanya suku cadang yang rusak dari alat berat tersebut. Terakhir, mekanik melakukan penyelesaian pengecekan ulang terhadap setiap bagian alat berat dan suku cadang yang sudah diperbaiki.

3. Praktikan memperoleh keterampilan dalam memasarkan barang. Selama proses menawarkan barang kepada pelanggan melalui telepon (*telemarketing*), praktikan menjadi lebih kreatif dalam berkomunikasi kepada pelanggan agar pelanggan tertarik dengan barang yang praktikan tawarkan.
4. Praktikan dapat membandingkan teori antara teori yang didapatkan di perkuliahan dengan Praktik Kerja Lapangan. Perusahaan menggunakan salah satu elemen dari bauran promosi untuk melakukan kegiatan pemasarannya, yaitu dengan penjualan personal atau *personal selling*. Tahapan *personal selling* yang dilakukan sudah sesuai dengan teori yang

praktikan pelajari di perkuliahan. Perusahaan telah menerapkan dengan benar 4 tahapan *personal selling*, yaitu persiapan sebelum penjualan, pendekatan kepada individu, melakukan penjualan, dan pelayanan sesudah penjualan.

B. Saran


Saran yang hendak praktikan sampaikan kepada PT. United Tractors. Tbk Cabang Jakarta, yaitu:

1. Memberikan orientasi bagi praktikan secara teknis agar praktikan dapat lebih baik dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.
2. Agar *Supervisor* dan *Service Departement Head*, memberikan perbekalan secara spesifik kepada praktikan, tentang produk – produk yang harus dipasarkan pada saat praktikan menawarkan produk kepada pelanggan. Pengetahuan secara spesifik sangat penting untuk para mahasiswa / mahasiswi Praktik Kerja Lapangan sehingga mereka lebih terampil dalam melaksanakan tugas serta mengurangi peluang melakukan kesalahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dedi Purwana, Umi Mardiaty, et. al. Pedoman Praktik Kerja Lapangan, Jakarta: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, 2012.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. Manajemen Pemasaran Jilid 2, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga. 2009.
- Admin. Ikhtisar Perusahaan United Tractors. 2017. <http://www.unitedtractors.com/id/company-profile>. (Diakses tanggal 1 September 2017).
- Arif, Firmansyah. 7P Pemasaran, Alat Pemasaran. 2017. <http://riefirmansyah.blogspot.co.id/2016/03/7p-pemasaran-alat-pemasaran-menurut.html> (Diakses pada tanggal 1 November 2017).
- Muhammad, Rifki. Bauran Pemasaran 7P. 2017. http://rifkiemuhhammad.blogspot.co.id/2012/11/bauran-pemasaran-7p_8878.html?m=1 (Diakses pada tanggal 1 November 2017).
- Septo, Indarto. Bertanya Adalah Sebuah Kekuatan. 2017. <https://septosuhanda.wordpress.com/2011/11/20/bertanya-adalah-sebuah-kekuatan-oleh-septo-indarto-team-double-s/> (Diakses pada tanggal 10 November 2017).

Lampiran 1 : Surat Permohonan PKL



*Building
Future
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
 Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PRI : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982
 BUK : 4750930, BAKHUM : 4759081, BK : 4752180
 Bagian UHT : Telepon. 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian Humas : 4898486
 Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 0290/UN39.12/KM/2017

8 Maret 2017

Lamp. : -

Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

Yth. HRD PT. United Tractors Tbk. Cabang Jakarta
 Jl. Raya Bekasi KM.22 Cakung
 Jakarta Timur

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :


Nama : Timoty Patrick
 Nomor Registrasi : 8223155474
 Program Studi : Manajemen Pemasaran (D3)
 Fakultas : Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
 No. Telp/HP : 081310160423

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah pada tanggal 3 Juli s.d. 25 Agustus 2017.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,
 dan Hubungan Masyarakat

Woro Sasmoyo, SH
 NIP. 19630403 198510 2 001



Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Kaprog Manajemen Pemasaran (D3)

Lampiran 2 : Surat Penerimaan PKL



UNITED TRACTORS

No: LUT/025/WS/VII/2100/2017

Jakarta, 06 Juli 2017

Kepada Yth.
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
Jl. Rawamangun Muka
Jakarta 13220

Hal : Praktek Kerja Industri ('Prakerin)

Dengan hormat

Sesuai surat Bapak/Ibu perihal tersebut diatas, bersama ini kami beritahukan bahwa kami dapat menerima Siswa/i Bapak/Ibu untuk menjalankan Program Kerja Praktek di PT. United Tractors Tbk, pada periode dari tanggal **10 Juli 2017 sd 31 Agustus 2017**

Agar dapat terjalin kerjasama yang baik, maka perlu diperhatikan beberapa **Persyaratan Praktek Kerja** yang harus dipatuhi oleh Siswa/i selama praktek kerja diperusahaan kami dan beberapa fasilitas yang dapat kami sediakan.

Adapun persyaratan Praktek kerja yang ada adalah sebagai berikut :

1. Jam Kerja :

Senin – Kamis	: 07.30 – 16.30
Istirahat	: 12.00 – 13.00
Jum'at	: 07.30 – 17.00
Istirahat	: 11.30 – 13.00
2. Mengikuti Peraturan Perusahaan dan Pembimbing Praktek Kerja.
3. Praktikan dapat diberikan sanksi atau penggantian barang-barang milik perusahaan yang karena atau kesengajaan menyebabkan barang-barang milik Perusahaan rusak atau hilang.

Lampiran 3: Surat Penerimaan PKL



4. Bila terjadi Kecelakaan selama Praktek Kerja di lingkungan Perusahaan atau dalam perjalanan dari/ke PT UNITED TRACTORS Tbk, adalah diluar tanggung jawab Perusahaan.

Dan Fasilitas yang kami berikan kepada praktikan antara lain :

1. Makan Siang

Besar harapan kami agar kesempatan Praktek Kerja ini dapat membawa manfaat bagi kita semua khususnya bagi Siswa/i yang bersangkutan.

PT UNITED TRACTOR Tbk
Cabang Jakarta

PT UNITED TRACTORS Tbk

Rukiyanto
Dept. Head

Nb :- Siswa/i yang melaksanakan Praktek :

- | | |
|-------------------|------------------|
| 1. Timoty Patrick | NIM : 8223155474 |
| 2. Bimo Aryoseno | NIM : 8223154409 |

Cc : - File

Persyaratan :

- Membawa foto 3 x 4 : 2 lembar.
- Membawa foto 2 x 3 : 1 lembar
- Membawa Pakian kerja/praktek, Safety Shoe, Helmet sendiri
- Membawa Surat Asuransi Kesehatan

Surat Lampiran 4 : Surat Selesai PKL (Sertifikat)

	
PT. UNITED TRACTORS Tbk JAKARTA BRANCH NOMOR : UT/XXIII/2400/WS.PSG/2017	
MENERANGKAN BAHWA :	TIMOTY PATRICK P.
TEMPAT & TANGGAL LAHIR :	JAKARTA, 02 DESEMBER 1997
SISWA / MAHASISWA DARI :	UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
	JL. RAWAMANGUN MUKA
	JAKARTA TIMUR
TELAH MENGIKUTI PRAKTEK KERJA LAPANGAN DENGAN MATERI : AFTER SALES SERVICE DI OFFICE CABANG JAKARTA PT. UNITED TRACTORS Tbk	
SELAMA '38	'10 JULI 2017
HARI, DARI TANGGAL	
S/D TANGGAL '31 AGUSTUS 2017	DENGAN HASIL
B A I K	
DAFTAR NILAI DIBALIK LEMBARAN INI JAKARTA '14 SEPTEMBER 2017	
	PIMPINAN PERUSAHAAN PT UNITED TRACTORS Tbk  RUKIYANTO NRP : 8 0195113 SERVICE DEPT. HEAD

Lampiran 5: Daftar Kegiatan PKL

Hari/Tanggal	Kegiatan
Senin, 10 Juli 2017	- Diperkenalkan staff karyawan di kantor
Selasa, 11 Juli 2017	- Breafing untuk audit
Rabu, 12 Juli 2017	- Melengkapi berkas untuk audit
Kamis, 13 Juli 2017	- Cek daftar suku cadang yang keluar dari gudang
Jum'at, 14 Juli 2017	- Mengikuti meeting pagi - Melengkapi berkas audit
Senin, 17 Juli 2017	- Melengkapi berkas audit
Selasa, 18 Juli 2017	- Melengkapi berkas audit
Rabu, 19 Juli 2017	- Melengkapi berkas audit
Kamis, 20 Juli 2017	- Melengkapi berkas audit
Jum'at 21 Juli 2017	- Melengkapi berkas audit
Senin, 24 Juli 2017	- Menyecan dokumen-dokumen - Foto copy dokumen-dokumen
Selasa, 25 Juli 2017	-
Rabu, 26 Juli 2017	- Izin tidak masuk
Kamis, 27 Juli 2017	- Menerima panggilan masuk dari pelanggan melalui <i>UT Call</i> - Mencatat unit dan suku cadang yang membutuhkan perbaikan
Jum'at 28 Juli 2017	- Menerima panggilan masuk dari pelanggan melalui <i>UT Call</i> - Mencatat unit dan suku cadang yang membutuhkan perbaikan
Senin, 31 Juli 2017	- Melengkapi data vendor
Selasa, 1 Agustus 2017	- Izin tidak masuk
Rabu, 2 Agustus 2017	- Mengisi data pada <i>Machine Condition Report</i>
Kamis, 3 Agustus 2017	- Melengkapi data pelanggan
Jum'at 4 Agustus 2017	- Melengkapi data vendor
Senin, 7 Agustus 2017	- Membuat bagan untuk keperluan <i>Supervisor</i>
Selasa, 8 Agustus 2017	- Menerima panggilan masuk dari pelanggan melalui <i>UT Call</i> - Mencatat unit dan suku cadang yang membutuhkan perbaikan

	<ul style="list-style-type: none"> - Menawarkan promosi melalui yang ada kepada pelanggan melalui <i>UT call</i>
Rabu, 9 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima panggilan masuk dari pelanggan melalui <i>UT Call</i> - Mencatat unit dan suku cadang yang membutuhkan perbaikan - Menawarkan promosi melalui yang ada kepada pelanggan melalui <i>UT call</i>
Kamis, 10 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima panggilan masuk dari pelanggan melalui <i>UT Call</i> - Mencatat unit dan suku cadang yang membutuhkan perbaikan - Menawarkan promosi melalui yang ada kepada pelanggan melalui <i>UT call</i>
Jum'at, 11 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima panggilan masuk dari pelanggan melalui <i>UT Call</i> - Mencatat unit dan suku cadang yang membutuhkan perbaikan - Menawarkan promosi melalui yang ada kepada pelanggan melalui <i>UT call</i>
Senin, 14 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima panggilan masuk dari pelanggan melalui <i>UT Call</i> - Menawarkan promosi melalui yang ada kepada pelanggan melalui <i>UT call</i>
Selasa, 15 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Mengedit gambar pada PPT untuk keperluan <i>Supervisor</i>
Rabu, 16 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Mendisain gambar untuk <i>banner</i> di <i>workshop area</i>
Kamis, 17 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Libur HUT Kemerdekaan RI
Jum'at 18 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Izin masuk
Senin, 21 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Mendisain gambar untuk <i>banner</i> di <i>workshop area</i>
Selasa, 22 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Melengkapi data vendor
Rabu, 23 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Mengecek kelengkapan berkas di sistem
Kamis, 24 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima panggilan masuk dari pelanggan melalui <i>UT Call</i> - Mencatat unit dan suku cadang yang membutuhkan perbaikan
Jum'at 25 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Izin tidak masuk

Senin, 28 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none">- Menerima panggilan masuk dari pelanggan melalui <i>UT Call</i>- Mencatat unit dan suku cadang yang membutuhkan perbaikan- Menawarkan promosi melalui yang ada kepada pelanggan melalui <i>UT call</i>
Selasa, 29 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none">- Mencari data untuk keperluan laporan PKL
Rabu, 30 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none">- Mencari data untuk keperluan laporan PKL
Kamis, 31 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none">- Mencari data untuk keperluan laporan PKL- Salam-salaman dengan semua karyawan kantor

Lampiran 6: Daftar Hadir PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227 / 4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.unj.ac.id/fe



DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
2 SKS

Nama: Timoty Patrick
No. Registrasi: 8223155474
Program Studi: D3 Manajemen Pemasaran
Tempat Praktik: PT. United Tractors Tbk. Cabang Jakarta
Alamat Praktik/Telp: Jl. Raya Bekasi km 22, Cakung

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin / 10 Juli 2017	1. <i>[Signature]</i>	
2.	Selasa / 11 Juli 2017	2. <i>[Signature]</i>	
3.	Rabu / 12 Juli 2017	3. <i>[Signature]</i>	
4.	Kamis / 13 Juli 2017	4. <i>[Signature]</i>	
5.	Jumat / 14 Juli 2017	5. <i>[Signature]</i>	
6.	Senin / 17 Juli 2017	6. <i>[Signature]</i>	
7.	Selasa / 18 Juli 2017	7. <i>[Signature]</i>	
8.	Rabu / 19 Juli 2017	8. <i>[Signature]</i>	
9.	Kamis / 20 Juli 2017	9. <i>[Signature]</i>	
10.	Jumat / 21 Juli 2017	10. <i>[Signature]</i>	
11.	Senin / 24 Juli 2017	11. <i>[Signature]</i>	
12.	Selasa / 25 Juli 2017	12. <i>[Signature]</i>	
13.	Kamis / 27 Juli 2017	13. <i>[Signature]</i>	
14.	Jumat / 28 Juli 2017	14. <i>[Signature]</i>	
15.	Senin / 31 Juli 2017	15. <i>[Signature]</i>	

Jakarta, 31 Agustus 2017

Penilai:

[Signature]
(... KURNIAWAN PRADIPTA)
PT UNITED TRACTORS Tbk

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 7: Daftar Hadir PKL



*Building
Future
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227 / 4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.unj.ac.id/fe



ISO 9001:2008 CERTIFIED
CERTIFICATE NO.
IAS/INA/3640

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
2
..... SKS

Nama : TIMOTY PATRICK P
No. Registrasi : 8223155474
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Tempat Praktik : P.T. United Tractors, Tbk
Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Bekasi km 22 Jakarta / 021-24579999

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Rabu / 02 Agustus 2017	1. <i>MP</i>	
2.	Kamis / 03 Agustus 2017	2. <i>MP</i>	
3.	Jumat / 04 Agustus 2017	3. <i>MP</i>	
4.	Senin / 07 Agustus 2017	4. <i>MP</i>	
5.	Selasa / 08 Agustus 2017	5. <i>MP</i>	
6.	Rabu / 09 Agustus 2017	6. <i>MP</i>	
7.	Kamis / 10 Agustus 2017	7. <i>MP</i>	
8.	Jumat / 11 Agustus 2017	8. <i>MP</i>	
9.	Senin / 14 Agustus 2017	9. <i>MP</i>	
10.	Selasa / 15 Agustus 2017	10. <i>MP</i>	
11.	Rabu / 16 Agustus 2017	11. <i>MP</i>	
12.	Senin / 21 Agustus 2017	12. <i>MP</i>	
13.	Selasa / 22 Agustus 2017	13. <i>MP</i>	
14.	Rabu / 23 Agustus 2017	14. <i>MP</i>	
15.	Kamis / 24 Agustus 2017	15. <i>MP</i>	

Jakarta, 31 Agustus 2017

Penilai,

[Signature]
PT UNITED TRACTORS Tbk
(..... Kurniawan Baiti.....)

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 8: Daftar Hadir PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/ 4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.unj.ac.id/fe



DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
2 SKS

Nama : Timoty Patrick P.
No. Registrasi : 0223155474
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Tempat Praktik : Pt. United Tractors Tbk
Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Bekasi KM 22 Jakarta

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	<u>Senin/18 Agustus 2017</u>	<u>14</u>	
2.	<u>Selasa/19 Agustus 2017</u>	<u>14</u>	
3.	<u>Rabu/30 Agustus 2017</u>	<u>14</u>	
4.	<u>Kamis/31 Agustus 2017</u>	<u>14</u>	
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			

Jakarta, 31 Agustus 2017
Penilai, [Signature]

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Pt. United Tractors Tbk

Lampiran 9: Daftar Nilai PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.fe.unj.ac.id



PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PROGRAM DIPLOMA III
..2.. SKS

Nama : Timothy Patrick P.
No.Registrasi : 8223155474
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Tempat Praktik : PT. United Tractors Tbk
Alamat Praktik/Telp : Jk Raya Bekasi km 22 Jakarta

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 46-100	KETERANGAN
1	Kehadiran	80	1. Keterangan Penilaian :
2	Kedisiplinan	80	Skor Nilai Bobot
3	Sikap dan Kepribadian	85	86-100 A 4
4	Kemampuan Dasar	85	81-85 A- 3,7
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	85	76-80 B+ 3,3
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	80	71-75 B 3,0
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	85	66-70 B- 2,7
8	Aktivitas dan Kreativitas	85	61-65 C+ 2,3
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	85	56-60 C 2,0
10	Hasil Pekerjaan	85	51-55 C- 1,7
			46-50 D 1
			2. Alokasi Waktu Praktik :
			2 sks : 80-160 jam kerja efektif
			(2 Minggu s.d 1 bulan)
			Nilai Rata-rata :
			$\frac{825}{10} = 82,5$
			(10 sepuluh)
			Nilai Akhir :
			83,5 A-
			Angka bulat huruf
	Jumlah	835	

Jakarta, 31 Agustus 2017
Penilai,

[Signature]
Korban Pahl.
PT UNITED TRACTORS Tbk

Catatan :
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan